

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Loyalitas pelanggan memegang peranan sangat penting dalam suatu organisasi atau bisnis yang harus diperhatikan. Loyalitas pelanggan menggambarkan mengenai sikap dan pola pikir yang dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan. Loyalitas pengunjung dapat digunakan dalam menentukan strategi yang cocok sehingga dapat mengambil peluang, meraih dan mempertahankan pangsa pasar.

Keuntungan yang diperoleh dari loyalitas pengunjung produk atau jasa yang diterima maka akan memunculkan dampak positif yang dirasakan pelanggan yang akan disampaikan dari mulut ke mulut yang menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan yang merasakan kepuasan belum tentu menjamin pelanggan akan loyal terhadap produk atau jasa tersebut. Memiliki pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan dalam meningkatkan laba dan prospek dimasa yang akan datang (Kartajaya, 2010).

Tahap pengenalan produk merupakan tantangan terbesar bagi perusahaan sehingga menuntut perusahaan untuk dapat menciptakan strategi yang dapat digunakan dalam jangka panjang. Menurut Tjiptono (2004 : 145) banyak factor yang dapat mempengaruhi loyalitas pengunjung yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang dapat memenangkan persaingan.

Loyalitas pengunjung menjadi salah satu tujuan dalam pemasaran karena apabila pelanggan tersebut loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan maka perusahaan akan memperoleh profit dan akan bermanfaat bagi kelangsungan hidup perusahaan. Namun, untuk mendapatkan pelanggan yang loyal perusahaan harus menciptakan aspek kualitas dan rasa kepuasan yang didapatkan dari produk atau jasa yang diberikan. Menurut penelitian Bella (2017) kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas pengunjung dengan adanya kualitas yang baik maka konsumen akan menggunakan kembali secara terus menerus produk atau jasa hingga masa mendatang.

Usaha atau bisnis yang dijalankan harus memilih dan memiliki tingkat kualitas dengan kebutuhan pasar sasaran dan para pesaingnya. Hanya perusahaan yang memiliki kualitas yang baik yang dapat tumbuh dan bertahan hingga saat ini. Sedangkan Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2015) mengatakan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi loyalitas pengunjung adalah kepuasan. Adanya hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas dapat digambarkan apabila suatu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pengunjung.

Menurut Kotler (2005 :139) kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Menciptakan suatu kepuasan pelanggan itu tidak mudah, hal tersebut mengharuskan perusahaan untuk dapat memenuhi apa yang dibutuhkan agar mereka

dapat dijadikan pelanggan yang loyal. Apabila konsumen mendapatkan kepuasan maka hal itu akan berdampak positif karena akan menambahkan kepuasan pada konsumen-konsumen lainnya. Oleh karena itu, untuk memahami factor –faktor perubahan menjadi hal penting yang harus dipelajari untuk sukses didalam dunia berbisnis.

Kampung Wisata Jodipan adalah kampung yang digagas delapan mahasiswa jurusan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) yang diketuai Nabila Firdausiyah. Sekelompok mahasiswa ini menggandeng program corporate social responsibilities perusahaan cat untuk mewujudkan kampung tersebut. Mereka awalnya mendapatkan tugas praktikum Public Relations 2 dari dosen, lalu sekelompok ini yang tergabung dalam Guys Pro-lah yang memiliki ide brilian untuk menyulap kawasan kumuh ini menjadi penuh warna.

Kampung Wisata Jodipan ini sendiri terletak di RT 06, 07, dan 09, RW 02, Kelurahan Jodipan Kota Malang dan terletak di bantaran Sungai Brantas. Keberadaan kampung ini diharap dapat menjadi kawasan wisata baru di kota Malang untuk berburu foto selfie. Warna-warni ini diharap dapat menarik banyak orang untuk mendatangnya. Pelayanan dan fasilitas yang disediakan pada Kampung Wisata Jodipan sudah sangat memadai sehingga akan menciptakan kepuasan bagi para pengunjungnya dan akan meningkatkan jumlah pengunjung untuk masa mendatang.

Meski awalnya kampung ini terancam akan digusur, tetapi sekarang Wali Kota Malang justru menetapkan permukiman warga

Jodipan dan Ksatrian di bantaran sungai Brantas sebagai obyek wisata. Untuk memindahkan warga yang tinggal di pinggiran sungai, Pemerintah Kota Malang telah membangun rusun sewa di Kelurahan Buring, Kedungkandang, Kota Malang. Tetapi hingga kini dari dua blok baru terisi satu blok yang diperuntukkan bagi 400 keluarga. Pemerintah Kota Malang mendata sebanyak 17 kawasan permukiman kumuh di Malang. Diperkirakan sekitar 15 persen atau 31 ribu jiwa bermukim di bantaran sungai. Data Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang luas permukiman kumuh mencapai 603 hektar tersebar di 29 Kelurahan dari total 57 Kelurahan. Penanganan perkampungan kumuh, Pemerintah Kota Malang mendapat dana dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebesar Rp 30 miliar. Dana digunakan untuk perbaikan sanitasi, penerangan jalan, drainase dan pasokan air minum.

Adapun variabel yang di gunakan yaitu pengaruh pengalaman pengunjung dan kepuasan terhadap loyalitas' pengunjung, apakah berpengaruh terhadap konsumen dalam kepuasan pembelian jasa tersebut. Variabel tersebut sangat berhubungan dengan prepsepsi konsumen dalam kepuasan pembelian jasa kampong wisata jodipan. Berdasarkan fenomena tersebut maka dilakukan penelitian berjudul **“PENGARUH PENGALAMAN PENGUNJUNG DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG KAMPUNG WISATA JODIPAN”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi pengunjung pada loyalitas pengunjung di Kampung Wisata Jodipan?
2. Apakah pengalaman pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Kampung Wisata Jodipan?
3. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Kampung Wisata Jodipan?
4. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Kampung Wisata Jodipan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh. Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan perumusan masalah di atas adalah sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan loyalitas pengunjung pada Kampung Wisata Jodipan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Kampung Wisata Jodipan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Kampung Wisata Jodipan.
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas Kampung Wisata Jodipan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Apabila tujuan ini tercapai maka dapat diharapkan memberikan manfaat baik lnsung maupun tidak langsung

##### **1. Teori**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan, teori dan konsep perilaku konsumen terutama pada pengalaman pengunjung.

##### **2. Praktis**

- a) Bagi peneliti dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan menambah wawasan pada kepuasan pembelian produk
- b) Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi lebih pada faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam loyalitas pengunjung.